

# 仕 様 書

## 1 対象業務及び所在地

### (1) 対象業務

厚別区役所電話交換業務

### (2) 所在地

札幌市厚別区厚別中央1条5丁目

## 2 履行期間

平成29年10月1日から平成32年9月30日まで

## 3 業務内容

厚別区役所代表電話入電に係る電話交換業務及び庁内放送業務

## 4 勤務条件等

### (1) 時間

日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始(12月29日～1月3日)を除く毎日、8:00～17:45とする。

### (2) 交換業務取扱者の配置

電話交換業務は、2～1座席を担当し、別図勤務表を基準として交替勤務を行うものとする。

また、これらの者に事故ある時は、直ちに必要な措置を取らなければならない。

### (3) 交換業務取扱者の資格等

① 交換業務取扱者は、電話オペレーター技能検定要綱による認定資格又は電話対応技能検定(もしもし検定)3級以上の資格を有する者を1名以上配置し、委託者の求めに応じ資格認定証等を提示するものとする。

② 交換業務取扱者名簿を委託者に提出し、変更があった場合は、直ちにその旨を委託者に連絡するものとする。

また、委託者が不適格と認めた者を業務に従事させてはならない。

### (4) 関係法令等の遵守

交換業務取扱者は、電気通信事業法等の交換作業基準等関係法令を遵守し、通話の秘密を守り、取扱中に聴取した事項を他に漏らしてはならない。

### (5) 服务等

① 電話交換業務は、市の窓口業務の重要な一端であることを認識し、その対応は迅速、正確かつ公平を期するとともに親切、簡潔を旨とし、相手方に不快の念を抱かせないよう注意しなければならない。

② 交換業務取扱者は、一定の制服を着用するものとする。

③ 国際通話等の申込みを受けた場合は、内線番号、通話申込者を確認し、通話終了後においては、別に定める様式に通話料金等所要事項を記載するなど、遅滞なく処理するものとする。

- ④ 電話交換機の取扱は丁寧にし、故障の箇所を発見したときは、速やかに委託者に連絡し、その指示を受けるものとする。
- ⑤ 交換業務取扱者は、所定の業務日誌により毎日の勤務状況、正時毎の1時間交換回数および日交換回数計等を委託者に報告するものとする。

(6) 研修等

受託者は、交換業務取扱者に対する研修を密に行い、市の業務内容をはじめ、担当箇所の徹底等を図るとともに、接遇については常に留意しなければならない。

(7) 契約期間終了に伴う業務の引継ぎ

- ① 受託者は、委託者の指示があった場合には、受託者が業務を行った際に作成した業務に必要な手順・方法等を記載した資料を委託者に提出することとする。
- ② 受託者は、委託者の指示があった場合には、上記①の資料等によるほか、新規受託者に対し実地による実務的な引継ぎを行うものとする。
- ③ 業務引継ぎの詳細・実施期間等については、委託者と協議して定めるものとする。

5 業務日誌等の提出

業務日誌を委託者に提出するほか、定期的に業務完了届を提出する。

6 業務費内訳書等の提出

(1) 受託者は、次に掲げる書面を、指定する期日までに提出すること。

① 業務費内訳書、業務従事者賃金支給計画書及び社会保険事業主負担分調書

契約金額に対する積算根拠（積算内訳）として、契約締結後直ちに、業務費内訳書（様式1-1）、業務従事者賃金支給計画書（様式1-2）及び社会保険事業主負担分調書（様式1-3）を、別紙の記載要領に沿って作成し提出すること。ただし、札幌市役務契約に係る低入札価格調査制度及び最低制限価格制度運用要領第7条に定める低入札価格調査において、当該書面を提出している場合には、この限りでない。

② 業務従事者名簿及び業務従事者配置計画書

業務に直接従事する労働者の把握とともに、その者の配置計画及び社会保険加入義務を確認するため、業務の履行開始日の前日までに、業務従事者名簿（様式2）及び業務従事者配置計画書（様式1-4）を提出すること。また、従事する労働者が変更となる場合には、その都度、業務従事者名簿を、変更後の労働者が従事する日の前日までに提出すること。なお、社会保険手続上、健康保険証の写しを期日までに添付できない場合は、当該写しのみを、社会保険手続後すみやかに提出すること。

③ 業務従事者健康診断受診等状況報告書

業務に従事する労働者の健康診断受診等状況を確認するため、当該報告事項確定後から履行期間終了日までの間に、業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3）を提出すること。なお、複数年契約のものにあっては、

履行期間内において、1年単位毎に1回当該書類を提出すること。

④ 業務従事者支給賃金状況報告書

労働者の支給賃金状況を確認するため、年1回、委託者が指定する期日までに、業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）を提出すること。

- (2) 前項のほか、契約約款第14条第2項の規定に基づき、業務従事者における労働社会保険諸法令の遵守確認のため、受託者は、雇用契約書、賃金台帳、社会保険届出書、出勤簿その他の労務管理に係る書類を、委託者が指定する期日及び場所において、委託者が確認できる状態にすること。

7 環境負荷の低減に関する事項

本業務の履行においては、委託者である札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷の低減に努めること。

- (1) 電気・水道等の使用にあたっては、極力節約に努めること。  
(2) 成果品に紙を使用する場合、再生紙を使用し、複数ページにわたる場合、原則として両面印刷とする。  
(3) 本業務において使用する商品・材料等は極力環境に配慮したものを使用すること。

8 その他

(1) 契約期間終了に伴う業務の引継ぎ

ア 受託者は、委託者の指示があった場合には、受託者が業務を行った際に作成した業務に必要な手順・方法等を記載した資料を委託者に提出することとする。

イ 受託者は、委託者の指示があった場合には、上記アの資料等によるほか、新規受託者に対し実地による実務的な引継ぎを行うものとする。

ウ 業務引継ぎの詳細・実施期間等は、委託者と協議して定めるものとする。

- (2) この仕様書に定めのない事項については、委託者と協議のうえ実施すること。





